

地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果

(平成 20 年度)



1. ライフサイクルに応じたお客さまの支援の一層の強化 -創業・新事業支援-

＜取組み方針＞ 創業や新事業の立ち上げを考えていらっしゃるお客さまに対して、政府系金融機関などの外部専門機関との連携により、高度なノウハウやサービス機能を提供させて頂くなどの確かなアドバイスを行ってまいります。
また、実際の立ち上げに際しての資金ニーズに対しても、計画の妥当性を検証させて頂いたうえで、積極的に取組んでまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 外部機関(政府系金融機関、提携コンサルティング会社等)との提携による創業・新事業融資への取組みおよび同機関等の各種機能の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部提携機関の各種機能を活用し、お客さまからの創業や新事業に係る融資のご相談に積極的に応えてまいりました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提携コンサルティング会社を活用した企業経営者向けセミナー「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の継続的な開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記アカデミーを7回開催し、17社19名のお客さまにご参加頂きました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ お客さまの新事業展開・販路拡大を目的とした都心部への視察「しまぎんビジネス視察ツアー」の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記ツアーを開催し、13社14名のお客さまにご参加頂きました。なお、同ツアーのイベントの1つである「東京ビジネスサミット」にご出展され、新販路の契約に至られたお客さまもいらっしゃいました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
➢ 外部機関(政府系金融機関、提携コンサルティング会社等)との連携による創業・新事業融資への取組件数金額 30件 400百万円	取組件数金額 15件 92百万円	件数 50% 金額 23%
➢ 外部機関(政府系金融機関、提携コンサルティング会社等)等の各種機能の活用件数 20件	活用件数 35件	175%
➢ 「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の開催回数 6回	開催回数 7回	116%
➢ 「しまぎんビジネス視察ツアー」の開催回数 1回	開催回数 1回	100%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



1. ライフサイクルに応じたお客さまの支援の一層の強化 -経営改善支援-

<取組み方針>

「しまぎんビジネス情報仲介制度」の提供メニューの拡充や「しまぎんビジネス視察ツアー」の継続的な開催などを通じて、お客さまのニーズに応じた経営情報の積極的な提供や広範なビジネスマッチング情報の提供を行ってまいります。

また、お客さまの財務の健全化、いわゆる、“ランクアップ”へ向けて、ランクアップ支援を重点的に取組むお客さま（経営改善支援取組み先）を選定させて頂いたうえで、お客さま毎に本部・営業店の担当者を決定し、実現性の高い再生計画の策定・実践などお客さまとともに、ランクアップへ向けた取組みを行ってまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
>「しまぎんビジネス情報仲介制度」の利用促進	・左記制度の提供メニューに、株式会社研創およびALSOK山陰株式会社へお客さまを紹介させて頂くサービスを追加し、充実を図りました。 ・また、左記制度に係るお客さまのご利用頻度を高めるため、同制度に関する説明会を開催させて頂いたとともに、同制度について、お客さまのご理解を深めるためのチラシなどを作成致しました。その他、行員を対象とした研修も実施致しました。
>お客さまの新事業展開・販路拡大を目的とした都心部への視察「しまぎんビジネス視察ツアー」の開催	・左記ツアーを開催し、13社14名のお客さまにご参加頂きました。なお、同ツアーのイベントの一つである「東京ビジネスサミット」にご出展され、新販路の契約に至られたお客さまもいらっしゃいました。
>ランクアップ支援を重点的に取組む先として選定したお客さまについて、業種の特徴、外部環境の変化等の実態を踏まえた改善項目の策定・見直し	・お取引先のランクアップ支援への取組みを更に強化するため、重点的に取組む先を400先選定させて頂いたうえで、対象先の業種の特徴、外部環境の変化等の実態を踏まえ、改善項目の策定・見直しをお手伝いさせて頂きました。
>ランクアップ支援の成果に対するインセンティブの付与	・昨年度に引き続き、お取引先のランクアップ支援の成果について、営業店の業績評価の対象とし、同支援への取組みを促進致しました。
>本部と営業店が一体となったモニタリングの強化	・モニタリングの更なる強化に向けて、本部が営業店を臨店し、モニタリング状況について調査・指導するとともに、実際にお取引先同行訪問させて頂くなど、本部と営業店が一体となって取組んでまいりました。
>建設業者のお客さまを対象とした「しまぎん住宅金融学校」の開催	・「営業力で勝てる職場作りや条件等」をテーマとして、松江、出雲、浜田、米子、鳥取の5ヶ所でセミナーを開催し、建設業者110社199名の皆さまにご参加頂きました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
>「しまぎんビジネス情報仲介制度」の利用先数 25 先	利用先数 33 先	132%
>「しまぎんビジネス視察ツアー」の開催回数 1 回	開催回数 1 回	100%
>経営改善支援取組み率 60%【経営改善支援取組み先数(正常先除く)／期初債務者数(正常先除く)】	51%(400先／779先)	85%
>再生計画策定率 20%【再生計画策定先数(正常先除く)／経営改善支援取組み先数(正常先除く)】	13%(53先／400先)	65%
>ランクアップ率 10%【ランクアップ数(正常先除く)／経営改善支援取組み先数(正常先除く)】	11%(43先／400先)	110%
>「しまぎん住宅金融学校」の開催回数 5 回	開催回数 5 回	100%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



1. ライフサイクルに応じたお客さまの支援の一層の強化 -事業再生支援-

＜取組み方針＞ 経営再建の途上にあるお客さまに対して、中小企業再生支援協議会や外部専門機関との連携などを通じ、先進的な事業再生手法を積極的に活用するとともに、お客さま毎に本部・営業店の担当者を決定したうえで、モニタリングを強化させて頂き、お客さまの企業体力向上に、ともに取組んでまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 外部機関(政府系金融機関、中小企業再生支援協議会、RCC等)との連携強化によるM&A、各種事業再生手法の積極的な活用 ➢ 本部と営業店が一体となったモニタリングの強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・お取引先の事業再生をより円滑に進めていくため、外部提携との情報交換を実施するとともに、外部専門家を講師として招聘し、融資担当役席を対象とした研修を実施致しました。 ・モニタリングの更なる強化に向けて、本部が営業店を臨店し、モニタリング状況について調査・指導するとともに、実際にお取引先に同行訪問させて頂くなど、本部と営業店が一体となって取組んでまいりました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
➢ 外部機関(政府系金融機関、中小企業再生支援協議会、RCC等)との連携強化によるM&A、各種事業再生手法の積極的な活用先数 3 先	活用先なし	0%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成 20 年度)



1. ライフサイクルに応じたお客さまの支援の一層の強化 -事業承継支援-

＜取組み方針＞ 後継者問題に悩んでいらっしゃるお客さまに対して、M&Aや事業承継ニーズ等への的確なアドバイスを行ってまいります。
また、外部コンサルティング会社との提携機能の活用により、経営者セミナーを開催し、若手経営者、後継者の皆さまの育成支援のお手伝いをさせていただきます。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢提携コンサルティング会社を活用した企業経営者向けセミナー「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の継続的な開催 ➢「しまぎんビジネス情報仲介制度」の利用促進 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記アカデミーを7回開催し、17社19名のお客さまにご参加頂きました。 ・左記制度の提供メニューに、株式会社研創およびALSOK山陰株式会社へお客さまを紹介させて頂くサービスを追加し、充実を図りました。 ・また、左記制度に係るお客さまのご利用頻度を高めるため、同制度に関する説明会を開催させていただくとともに、同制度について、お客さまのご理解を深めるためのチラシなどを作成致しました。この他、行員を対象とした研修も実施致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢M&Aの積極的な活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部提携機関から、専門家を講師として招聘し、研修を実施するなど、M&Aの積極的な活用に向けた取組みを実施致しました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
➢「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の開催回数6回	開催回数7回	116%
➢「しまぎんビジネス情報仲介制度」の利用先数25先	利用先数33先	132%
➢M&Aの活用先数1先	活用先なし	0%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



1. ライフサイクルに応じたお客さまの支援の一層の強化 -人材の育成-

＜取組み方針＞ ライフサイクルに応じて、お客さまの支援を行っていくために、研修体系の見直し等を実施し、行員全体がより一層レベルアップできる体制を構築するとともに、行員個々も、お客さまのニーズに的確に応えられるよう、「リレバン検定試験」など地域密着型金融の推進に向けた資格取得などの自己研鑽に積極的に取り組んでまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 研修体系の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・「若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修」を更に実効性あるものとするため、内容の見直しを実施致しました。なお、見直し後の研修は、平成21年度より実施しております。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 融資判断能力向上に向けた指導・教育の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・行外研修への派遣 ・お客さまの工場への見学 ・外部講師の積極的招聘 	<ul style="list-style-type: none"> ・融資判断能力の向上に向けて、第二地方銀行協会が主催する、目利き能力、経営支援能力、再生支援能力、事業承継能力の強化等に関する研修に営業店行員を派遣するとともに、目利き能力の向上を目的に、水産食品加工製造業、茶製造業、菓子製造業、食品加工業、歯車製造業を営まれるお取引先の工場見学を実施致しました。また、外部機関などから、専門家を講師として積極的に招聘し、融資担当役席を対象として事業再生支援を中心に研修を実施致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行内研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・目利き能力、経営改善支援、事業再生支援、事業承継支援に関する研修 ・ビジネスマッチング制度に関する研修 ・融資トレーニー ・若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフサイクルに応じたお取引先支援の一層の強化に向けて、融資担当役席を対象とした創業・新事業・経営改善・事業再生・事業承継支援に関する研修や渉外担当役席を対象としたビジネスマッチング制度に関する勉強会を実施するとともに、融資担当者を対象とした2～3週間程度の融資トレーニーを開催致しました。また、若手行員の融資能力アップに向けて、階層別の研修を実施致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 地域密着型金融推進に係る資格取得の促進 <ul style="list-style-type: none"> ・検定試験「中小企業支援コース」 ・検定試験「事業再生コース」 	<ul style="list-style-type: none"> ・資格取得に対するインセンティブとして、単位取得制度における左記資格の位置付けについての検討に着手致しました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「融資判断能力向上に向けた指導・教育の強化」の実施回数 18回 <ul style="list-style-type: none"> ・「行外研修への派遣」の実施回数 11回 ・「お客さまの工場への見学」の実施回数 5回 ・「外部講師の積極的招聘」の実施回数 2回 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 19回 ・実施回数 12回 ・実施回数 5回 ・実施回数 2回 	<ul style="list-style-type: none"> 105% 109% 100% 100%
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 行内研修の実施回数 17回 <ul style="list-style-type: none"> ・「創業・新事業・経営改善・事業再生・事業承継支援に関する研修」の実施回数 5回 ・「ビジネスマッチング制度に関する勉強会」の実施回数 5回 ・「融資トレーニー」の実施回数 4回 ・「若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修」の実施回数 3回 	<ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 15回 ・実施回数 5回 ・実施回数 5回 ・実施回数 2回 ・実施回数 3回 	<ul style="list-style-type: none"> 88% 100% 100% 50% 100%
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 「地域密着型金融推進に係る資格」の合格者数 15名 <ul style="list-style-type: none"> ・検定試験「中小企業支援コース」の合格者数 5名 ・検定試験「事業再生コース」の合格者数 10名 	<ul style="list-style-type: none"> ・合格者数 1名 ・合格者なし ・合格者数 1名 	<ul style="list-style-type: none"> 6% 0% 10%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業のお客さまに適した資金供給手法の徹底 -不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底-

＜取組み方針＞ 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底に向けて、これにマッチした既存商品を積極的に推進していくとともに、お客さまのニーズに応じて、商品ラインナップの拡充を更に図ってまいります。
また、他の金融機関との連携により、動産・債権譲渡担保融資や知的財産権担保融資などの取扱を開始し、多様化するお客さまのニーズに積極的に対応してまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢お客さまのニーズに応じたビジネスローン商品の推進およびラインナップの拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのニーズに応じ、不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資商品である、「ビジネスローンサポート」をはじめとしたビジネスローン商品を推進するとともに、より幅広いお客さまの資金調達ニーズに応えるため、商品ラインナップの拡充に向けた検討に着手致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢外部機関との提携による動産担保融資商品の開発 ➢コベナント付融資商品の開発 	<ul style="list-style-type: none"> ・動産担保融資など新しい貸出形態の推進に向けて、動産担保融資商品の開発に着手致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢外部機関との連携による動産・債権譲渡担保融資の取扱開始 ➢外部機関との連携による知的財産権担保融資の取扱開始 ➢不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資推進の成果に対するインセンティブの付与 	<ul style="list-style-type: none"> ・動産・債権譲渡担保融資や知的財産権担保融資について、営業店の業績評価の対象とするとともに、具体的な取組み手法について外部機関と情報交換を行うなど、取組みを推進してまいりました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成率
➢ビジネスローン商品の取扱件数金額 500件 2,000百万円	248件 1,285百万円	件数 49%金額 64%
➢ビジネスローン商品ラインナップの拡充への取組件数 1件	取組なし	0%
➢外部機関との提携による動産担保融資商品の開発への取組件数 1件	取組なし	0%
➢コベナント付融資商品の開発への取組件数 1件	取組なし	0%
➢外部機関との連携による動産・債権譲渡担保融資の取組件数金額 5件 100百万円	3件 79百万円	件数 60%金額 79%
➢外部機関との連携による知的財産権担保融資の取組件数金額 3件 50百万円	取組なし	0%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業のお客さまに適した資金供給手法の徹底 -中小企業のお客さまに適した資金供給手法の徹底-

＜取組み方針＞ 中小企業のお客さまへの資金供給能力を高めるため、当社がアレンジャーとなって、中小企業のお客さまを対象としたシンジケートローンを組成するなど、新たな資金供給手法への取組みを強化してまいります。
また、高度化・多様化するお客さまのニーズに的確に応えるため、他の金融機関などとの連携による環境融資や電子記録債権法などへの対応を検討・実施してまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
➢ 地域におけるシンジケートローンの組成	・地域におけるシンジケートローンの組成に向けて、外部機関との連携を強化し、検討を進めてまいりました。
➢ 22年度の環境融資取組に向けた検討開始	・環境融資取組に向けて、外部機関との連携を強化し、検討を進めてまいりました。
➢ 電子記録債権法への対応方針の立案	・外部機関が主催する説明会へ参加するなど、積極的に情報収集を実施致しました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成率
➢ 地域におけるシンジケートローンの組成先数 1 先	組成先なし	0%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成 20 年度)



2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業のお客さまに適した資金供給手法の徹底 -人材の育成-

＜取組み方針＞ 中小企業のお客さまの将来性や技術力を的確に評価する目利き能力を向上させるため、融資担当者の融資判断能力向上に向けた指導・教育体制を強化していくとともに、行員個々も、「リレバン検定試験」など地域密着型金融の推進に向けた資格取得などの自己研鑽に積極的に取り組んでまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ＞研修体系の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修」を更に実効性あるものとするため、内容の見直しを実施致しました。なお、見直し後の研修は、平成21年度より実施しております。
<ul style="list-style-type: none"> ＞融資判断能力向上に向けた指導・教育の強化 <ul style="list-style-type: none"> ・行外研修への派遣 ・お客さまの工場への見学 ・外部講師の積極的招聘 	<ul style="list-style-type: none"> ・融資判断能力の向上に向けて、第二地方銀行協会が主催する、目利き能力やABL等に関する研修に営業店行員を派遣するとともに、水産食品加工製造業、茶製造業、菓子製造業、食品加工業、歯車製造業を営まれるお取引先の工場見学を実施致しました。 ・また、外部機関などから、専門家を講師として積極的に招聘し、融資担当役席を対象とした研修を実施致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ＞行内研修の実施 <ul style="list-style-type: none"> ・目利き能力、経営改善支援、事業再生支援、事業承継支援に関する研修 ・ビジネスマッチング制度に関する研修 ・融資トレーニー ・若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフサイクルに応じたお取引先支援の一層の強化に向けて、融資担当役席を対象とした創業・新事業・経営改善・事業再生・事業承継支援に関する研修や渉外担当役席を対象としたビジネスマッチング制度に関する勉強会を実施するとともに、融資担当者を対象とした2～3週間程度の融資トレーニーを開催致しました。また、若手行員の融資能力アップに向けて、階層別の研修を実施致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ＞地域密着型金融推進に係る資格取得の促進 <ul style="list-style-type: none"> ・検定試験「中小企業支援コース」 ・検定試験「事業再生コース」 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記資格の取得促進に向けて、昇格の一つの基準となる単位取得制度における左記資格の位置付けについての検討に着手致しました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
<ul style="list-style-type: none"> ＞「融資判断能力向上に向けた指導・教育の強化」の実施回数 8回 <ul style="list-style-type: none"> ・「行外研修への派遣」の実施回数 1回 ・「お客さまの工場への見学」の実施回数 5回 ・「外部講師の積極的招聘」の実施回数 1回 	<ul style="list-style-type: none"> 実施回数 9回 ・実施回数 3回 ・実施回数 5回 ・実施回数 1回 	<ul style="list-style-type: none"> 112% 300% 100% 100%
<ul style="list-style-type: none"> ＞行内研修の実施回数 6回 <ul style="list-style-type: none"> ・「動産担保融資に関する研修」の実施回数 1回 ・「融資トレーニー」の実施回数 4回 ・「若手行員を対象とした融資能力レベルアップ研修」の実施回数 1回 	<ul style="list-style-type: none"> 実施回数 6回 ・実施回数 1回 ・実施回数 2回 ・実施回数 3回 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100% 50% 300%
<ul style="list-style-type: none"> ＞「地域密着型金融推進に係る資格」の合格者数 15名 <ul style="list-style-type: none"> ・検定試験「中小企業支援コース」の合格者数 5名 ・検定試験「事業再生コース」の合格者数 10名 	<ul style="list-style-type: none"> 合格者数 1名 ・合格者なし ・合格者数 1名 	<ul style="list-style-type: none"> 6% 0% 10%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献 -地域の面的再生支援-

＜取組み方針＞ 地域の他金融機関との協調により、地域におけるプロジェクト案件「PFI」などへ積極的に取組み、地域経済の発展に貢献してまいります。
また、外部コンサルティング会社との提携により、経営者セミナーを開催し、地域経済の将来を担う、若手経営者の皆さまの育成支援を行ってまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 地域におけるPFI案件への取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域経済の再生に向けて、地域におけるPFI案件「島根あさひ社会復帰促進センター整備・運営事業」に取組みました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 提携コンサルティング会社を活用した企業経営者向けセミナー「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の継続的な開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記アカデミーを7回開催し、17社19名のお客さまにご参加頂きました。
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 石見銀山協働会議への参画 	<ul style="list-style-type: none"> ・石見銀山協働会議へ参画致しました。また、微力ではありますが、協議会議活動を支援するため、大田支店の店内に募金箱を設置させて頂きました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
➢ 地域におけるPFI案件の取組件数 1 件	取組件数 1 件	100%
➢ 「しまぎんビジネスクラブ“経営アカデミー”」の開催回数 6 回	開催回数 7 回	116%



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)



3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

－地域活性化につながる多様なサービスの提供－

＜取組み方針＞ お客さまからの様々なご要望に適切に応えるため、お客さまの満足度に関する調査を継続し、この結果をタイムリーに施策に反映させてまいります。

また、お客さまの利便性の向上を図っていくとともに、地域貢献活動など地域の活性化に資する取組みを行ってまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ＞お客さまのご意見・ご要望のよりの確な把握に向けた「お客さま満足度アンケート」の内容見直しおよび継続実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのご意見・ご要望をよりの確に把握するため、商品・サービスに関する詳細な設問を設けるなど、内容を見直すとともに、一部内容について店頭でも同様に実施するなど、より広範なものと致しました。
<ul style="list-style-type: none"> ＞19年度「お客さま満足度アンケート」実施結果の各種施策への反映および対外公表 	<ul style="list-style-type: none"> ・19年度「お客さま満足度アンケート」実施結果をホームページに公表するとともに、同結果に基づき、ATMの元日稼働や終身個人年金の取扱開始、定期預金キャンペーンなどの施策を実施致しました。

・上記施策を実践した結果、数値目標に対する実績は以下のとおりとなりました。

数値目標	実績	達成度
<ul style="list-style-type: none"> ＞「お客さま満足度アンケート」の実施:平成20年12月 	平成20年12月実施	達成
<ul style="list-style-type: none"> ＞19年度「お客さま満足度アンケート」の実施結果公表:平成20年4月 	平成20年4月公表	達成

－地域への適切なコミットメント、公共部門の規律付け－

＜取組み方針＞ 地方公共団体、地方公社、第三セクターの財務に対する客観的な評価基準を設定することにより、これら公共部門との取引において、的確な対応を図ってまいります。

・上記方針のもと、20年度計画に基づき、以下のとおり具体的な施策を実践致しました。

計画	実績
<ul style="list-style-type: none"> ＞地方公共団体、地方公社、第三セクターの財務に対するより客観的な評価基準の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・19年度において当行における地方公共団体、地方公社の財務分析を行う上での指針として制定致しました「地方公共団体向け財務マニュアル」について、19年6月に成立した「財政健全化法」の趣旨を踏まえ、見直しを実施致しました。



地域密着型金融の推進に向けた取組みの結果(平成20年度)

